

## **Klachtenregeling Praktijk Petra Lahr**

### **Versie 2.0**

### **d.d. 20-10-2023**

Praktijk Petra lahr is een kleine instelling waarin we zorg bieden aan kinderen, jongeren en ouders. We proberen dit goed aan te pakken met resultaten.

Wanneer de zorg niet goed verloopt, hopen we dat u eerst ons aanspreekt. Zodat we samen kunnen bekijken of we uw probleem kunnen oplossen.

Hieronder vindt u informatie over de behandeling van klachten. Op de site staan de links waarop u onder andere de klachtenfunctionaris kan vinden.

### **Begrippenlijst**

**Klacht** Als de cliënt of medewerker niet tevreden is kan de cliënt/medewerker zijn ongenoegen uiten. Het door de cliënt/medewerker geuite ongenoegen noemen we de klacht.

**Cliënt** De persoon die zorg ontvangt vanuit Praktijk Petra Lahr en bekend is door middel van een eigen dossier

**Klager** De persoon die de klacht indient bij Praktijk Petra Lahr.

**De cliënt** kan zelf de klacht indienen, maar hij/zij kan dit ook namens hem/haar laten doen. Bij jongeren tot 12 jaar moeten de ouders/verzorgers de klacht indienen.

### **Onafhankelijke geschillencommissie**

Vanaf 1 januari 2016 is per wet geregeld dat elke zorgaanbieder een onafhankelijke klachtencommissie heeft. Deze wet heet de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillencommissie.

### **Klachtenregeling van Petra Lahr**

In onze praktijk is de klachtenprocedure voor de praktijkhouder Petra Lahr geregeld bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg, de NFG.

Via de volgende link kan u zien wat de stappen bij klachten zijn:

[NFG - niet tevreden over je hulpverlener?](#)

### **Klachtenregeling overige hulpverleners**

Als u door één van onze andere hulpverleners bent behandeld, kunt u bij de praktijkhouder Petra Lahr terecht om uw klacht te bespreken. Ook kunt u direct om de link vragen naar de klachtenprocedure van de betreffende hulpverlener.